



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA CIVIL INFORMÁTICA

**PRÁCTICA PROFESIONAL TUTELADA
COMPAÑÍA DE CERVECERÍAS UNIDAS S.A.
ÁREA DE GOBIERNO DE DATOS.**

MARCO ANDRÉS RIVAS MOLINA
Informe de Práctica Tutelada para optar al título de
INGENIERO CIVIL INFORMÁTICO.

Supervisora: Ximena Espinoza Ramírez.
Profesor tutor: Pedro Rossel Cid.

Concepción, día 02 de agosto de 2022.

Dedicatoria

Este informe está dedicado:

A mis padres Marcela Alejandra y Marco Antonio quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios y la Virgen están conmigo siempre.

Mis hermanas Camila y Constanza, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. Gracias a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar este informe a mi pareja, amigos y compañeros de vida, por apoyarme cuando más los he necesitado, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado día a día, “mil gracias por el cariño siempre de manera incondicional”.

Agradecimientos

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que conforman el área de Gobierno de Datos de la Compañía “CCU”, por la confianza puesta en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo este proceso dentro de su Organización.

De igual manera, mis agradecimientos a la Universidad Católica de la Santísima Concepción, a toda la Facultad de Ingeniería, a todos mis profesores en especial a la jefa de Carrera Marcia Muñoz, quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos y valores hicieron que pueda crecer día a día como profesional. Gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional, respeto y amistad.

Finalmente, quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Profesor Pedro Rossel, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Resumen Ejecutivo

La práctica profesional fue realizada en el área de Gobierno de Datos de la Compañía de Cervecerías Unidas CCU S.A. Ubicada en Av. Vitacura #2670, las Condes, Santiago. La implementación del nuevo Software ERP SAP S/4HANA, se integra junto a la creación del nuevo Gobierno de Datos, el cual no estaba contenido en los antiguos ERP usados por CCU. El Gobierno de Datos permite ordenar la gestión de los datos, asegurando que el Dato Maestro contenga información veraz, integra y consistente, siendo capaz de mantener los flujos de trabajo de toda la compañía, generando la confianza necesaria para la toma de decisiones.

El trabajo realizado consistió en entregar a los usuarios un marco de trabajo basado en herramientas, metodologías, protocolos de operación y conocimientos, que les permite enfrentar con la suficiente preparación y confianza, la difícil tarea del tratamiento correcto de los datos maestros en una implementación exitosa de SAP para Chile, Argentina y Uruguay. Además, contempla la Implementación de un Sistema basado en workflows automatizados para guiar las tareas de ingreso, extensión y modificación de datos maestros.

También, se generó una metodología de trabajo sistemática, que facilita la elaboración de políticas, protocolos, modelos de datos y formularios de datos maestros. La Implementación de un Sistema de Monitoreo ha permitido el avance expedito y buenos tiempos de respuesta en el tratamiento de los requerimientos o instancias para la creación y extensión de estos datos maestros, para finalmente formar un equipo de trabajo conformado por expertos, con roles de trabajo definidos y que permiten realizar un trabajo especializado y de calidad.

Con esto podemos decir que la implementación del ERP SAP en CCU implica cambiar procesos y prácticas en muchos trabajadores de la compañía y posee además un alcance "Regional" que involucra a Chile, Argentina, Uruguay y Paraguay.

Índice

	Página
Capítulo 1. Introducción	1
Objetivo General	2
Objetivos Principales	2
Objetivos Específicos	2
Metodología de Trabajo	3
Contribución en la Organización	3
 Capítulo 2. Antecedentes generales de la organización	 4
Descripción general de la organización.	4
Ficha General de la organización	4
Visión de la empresa.	4
Misión CCU.	5
Valores CCU.	5
Estructura de Gobierno De Datos.	6
Roles y Responsabilidades.	7-8
 Capítulo 3. Descripción detallada de las actividades realizadas.	 9
Metodología del trabajo realizado en la práctica.	10
Estudio de la Empresa u Organización.	10
Conocimientos Universitarios.	10
Responsabilidades designadas.	11
Contribución dentro de la Organización.	11
Diagramas.	11-12
 Capítulo 4. Resultados	 13

Resultados Obtenidos.	13
Aprendizajes Logrados.	13
Desafíos Enfrentados.	14
Balance de lo planificado versus lo realizado en la práctica.	15-16
 Capítulo 5. Reflexión.	 17
Solución de problemas.	17
Aporte Personal.	17
Motivación.	17
Responsabilidad.	18
Adaptabilidad.	18
Actitud de tolerancia y respeto.	18
Trabajo en equipo.	19
Comunicación oral y escrita	19
Habilidad de concebir, diseñar, implementar y operar sistemas en un contexto real.	20
 Capítulo 6. Conclusiones.	 21
Enumeración de conclusiones.	21
Objetivos planteados en la práctica.	22
Trabajo Futuro.	22-23
 Capítulo 7. Referencias.	 24

Capítulo 1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad presentar de forma detallada el trabajo realizado por el alumno, durante el desarrollo de su práctica profesional tutelada de la carrera Ingeniería Civil informática de la “Universidad Católica de la Santísima Concepción”, por un periodo de seis meses. Ésta se realizó de manera remota y en oficinas de la compañía CCU. A continuación, se presentará una breve explicación del trabajo realizado en la empresa CCU, específicamente en el área de Gobierno de Datos.

“La Gestión de Datos es el desarrollo, ejecución y supervisión de planes, políticas, programas y prácticas que entregan, controlan, protegen e incrementan el valor de los datos y activos de información a lo largo de su ciclo de vida.”¹ Por otra parte, “el Gobierno de datos se define como el ejercicio de autoridad y control (planificación, seguimiento y ejecución) sobre la gestión de los activos de datos.”²

Todas las organizaciones toman decisiones sobre los datos, independientemente de si tienen una función formal de Gobierno de Datos. Aquellos que establecen un programa formal de Gobierno de Datos ejercen autoridad y control con mayor intencionalidad. Estas organizaciones están en mejores condiciones de aumentar el valor que obtienen de sus activos de datos³.

Para lograr el correcto desarrollo, ejecución, supervisión de planes, políticas, programas que logren controlar, proteger e incrementar el valor de los datos y activos de información, se implementó El “Proyecto Conecta” junto a un programa de Gobierno de Datos (MDG) en la Compañía de Cervecerías Unidas (CCU), donde se desarrollan las políticas y procedimientos en múltiples niveles dentro de la organización y participando activamente en la gestión del cambio organizacional, comunicándose activamente con los usuarios involucrados. Para esto, fue necesario la adopción formal del Gobierno de Datos, donde, se requirió del patrocinio de ejecutivos de alto nivel para enriquecer y dar seriedad a esta nueva forma de gestionar la información.

¹ Dama International Guía del conocimiento para la gestión de datos. En D. International, *Dama International Guía del conocimiento para la gestión de datos* (pág. 69). USA: Technics Publications.

² Ladley, John. Data Governance: How to Design, Deploy and Sustain an Effective Data Governance Program. Morgan Kaufmann, 2012. Print. The Morgan Kaufmann Series on Business Intelligence

³ The Data Governance Institute. (website)

1.1 Objetivo general

El objetivo general de la práctica tutelada es lograr concebir una o varias soluciones a distintos problemas, aplicando las habilidades científicas analíticas e ingenieriles, específicamente en el desarrollo del proyecto “Conecta CCU” el cual tiene como finalidad potenciar la visión regional de los negocios en CCU, a través del diseño y la implementación de la plataforma tecnológica de primer nivel SAP S/4HANA, principalmente para la salida en vivo de Argentina, Uruguay y Paraguay, en base a lo ya realizado para Chile, junto a una mejora constante de este último.

1.2 Objetivos Principales:

1. Unificar procesos a nivel regional.
2. Interiorizar nuevas prácticas.
3. Adoptar la solución SAP, minimizando las diferencias entre el desempeño real y el desempeño esperado en una organización o negocio.

1.3 Objetivos específicos

La Práctica Profesional tutelada corresponde a una práctica profesional de seis meses realizadas en la organización de CCU en el área de Gobierno de Datos, donde será evaluado de forma individual y supervisado por un profesional del área a fin al interior de la organización y un profesor tutor de la carrera. A continuación, se indicarán los objetivos a realizar durante la practica:

1. Desarrollar, construir e implementar diversas herramientas como flujos de trabajo para gestionar los datos maestros en la plataforma SAP.
2. Utilizar la plataforma de desarrollo SAP SCP (SAP Cloud Platform), y definir el flujo de trabajo para los datos maestros, Businnes Partner, distintos materiales y datos financieros contables.
3. Elaborar plantillas con pasos para incorporar en workflows (flujos de trabajo), Configurar, probar y validar los workflows dependiendo de las distintas necesidades de los usuarios
4. Analizar los diferentes procesos de negocios involucrados en CCU.

5. Configuración y mantenimiento en herramienta SAP SCP (SAP Cloud Platform).
6. Generar modelos para datos maestros en SAP.

1.4 Metodología de trabajo

El trabajo realizado dentro de la compañía se gestiona a través de una metodología adecuada a los estilos de trabajo de los ejecutivos (gerentes y subgerentes) de la compañía. Para esto, se diseña una programación mensual y semanal que define los tiempos, recursos y contenidos asignados a cada área, considerando diferentes modalidades, dentro de las cuales se encuentran las reuniones mediante la aplicación Google Meet, el agendamiento de éstas mediante Google Calendar, como además distintos mensajes vía chat y correo electrónico. También existe implementada una plataforma E-Learning o talleres online con ejercicios prácticos con el fin de capacitar a los distintos usuarios de las distintas áreas que involucran a la compañía.

1.5 Contribución en la Organización

Como profesional, dentro de la compañía el valor o contribución que se aporta es básicamente en ayudar a alcanzar o conseguir objetivos comunes, donde la primera tarea es sentirme cómodo en el trabajo, respetando, recibiendo y dando un trato justo, también generar conexión con las personas que se trabaja, generando buena comunicación con mis pares y contribuyendo con los objetivos de trabajo propuestos observando mis capacidades y fortalezas ayudando al equipo en alcanzar la excelencia.

Capítulo 2. Antecedentes generales de la organización

2.1 Descripción General de la Empresa

“CCU es una empresa multi-categoría de bebestibles, con operaciones en Chile, Argentina, Bolivia, Colombia, Paraguay y Uruguay. Fundada en 1902 luego que La Fábrica Nacional de Cerveza, creada en 1850, se convierta en una sociedad anónima. CCU cotiza actualmente en la bolsa de comercio de Santiago y la bolsa de comercio de New York, siendo el mayor inversionista Inversiones y Rentas S.A. propiedad de Andrónico Luksic.”⁴

“En CCU se persigue el emblema del trabajo bien hecho, por el bien de las personas, teniendo como misión, gratificar responsablemente a los consumidores, en todas sus ocasiones de consumo mediante marcas de alta preferencia. En efecto, el compromiso de la empresa es la declaración de representar las marcas, operaciones y acciones, hasta lo intangible”⁵

2.2 Ficha General de la Organización:

- **Nombre de la Empresa:** Compañía de Cervecerías Unidas CCU S.A.
- **Rut Empresa:** 90.413.000-1.
- **Dirección Casa Matriz:** Av. Vitacura #2670, Piso 24.
- **Área de Desempeño:** Gobierno de Datos.
- **Modalidad de Práctica:** Semipresencial.
- **Jefe Supervisor(a):** Ximena Espinoza, Ingeniera Civil en Computación.
- **Estudiante en Práctica:** Marco Andrés Rivas Molina.

2.3 Visión de la Empresa:

“Nuestra Visión es la declaración de lo que hacemos y lo que somos, desde lo tangible, representado en nuestras marcas, operaciones y acciones, hasta lo intangible, representado por nuestros principios, actitudes y motivaciones. Nuestra Visión refleja la

⁴ <http://www.ccu.cl/nuestra-historia>

⁵ <http://www.ccu.cl/somos>

forma distintiva con la que enfrentamos nuestro trabajo, con el objetivo de construir juntos un mejor vivir, en cada una de nuestras decisiones.”⁶

2.4 Misión de CCU:

“Nuestra Misión se manifiesta cada vez que nos relacionamos con una persona y ésta vive una experiencia con nosotros. Nuestra labor es procurar que esta experiencia sea siempre un aporte para un mejor vivir. Sea esta persona un consumidor, un cliente, un proveedor o un compañero de trabajo, en la medida que contribuyamos a crear buenas y valiosas experiencias, estaremos como empresa colaborando en generar las condiciones para compartir juntos un mejor vivir. Entendemos que no basta con hacer bien las cosas en cada momento, sino que es necesario que se hagan con una mirada sustentable y de largo plazo, que tenga como norte la construcción de un mejor vivir para todos.”⁷

2.5 Valores de CCU:

“El desarrollo de nuestro negocio está guiado por principios basados en convicciones sólidas y profundas. Éstas son el reflejo de la forma en que trabajamos y deben ser el prisma con el que hacemos nuestro trabajo y tomamos nuestras decisiones.”⁸

1. Excelencia

- Somos apasionados por la calidad y el trabajo bien hecho.

2. Entrega

- Procuramos el bien de lo demás y de nuestro entorno, en armonía con nuestros legítimos intereses.

3. Integridad

- Cumplimos las normas que nos regulan, siempre inspirados en actuar correctamente.

4. Empoderamiento

- Nos mueve una actitud emprendedora, innovadora y proactiva

⁶ Conócenos – CCU <https://www.ccu.cl> › conocenos

⁷ COMPAÑIA CERVECERIAS UNIDAS SA – CMF <https://www.cmfchile.cl> › mercados › entidad

⁸ LA MISIÓN Y LOS VALORES DE CCU, <http://guerrasynavas.com> › pdf › CLB-007-CL MISI.pdf

2.6 Estructura de Gobierno de Datos

“La Gobernanza de los datos no es un procedimiento individual o aislado, por lo cual, implementar una política de este tipo y adoptar sus prácticas exige que la empresa incluya sus acciones en un marco general dentro de la organización, es por esto, que Gobierno de Datos es el núcleo fundamental de toda organización. Es quien se encarga de las Políticas Corporativas, Procesos de producción y Recursos Humanos haciendo uso de los recursos tecnológicos, asegurando la Centralización, Uniformidad, Consistencia e Integración de los datos maestros.”⁹

Define Roles tales como Data Owner y Data Steward, también define Reglas y Proceso para creación de flujos de aprobación, Definiendo las reglas de negocios para la validación de Datos Maestros y coordina al Data Owners (Experto Dueño de los Datos y responsables) para velar por la estandarización de los datos.

Dentro de la estructura diseñada para CCU podemos encontrar también a MDM quien es el Master Data Management o soporte de los Datos. Este Frente de datos se encarga de la limpieza, estandarización y revisión de los datos involucrados. aquí encontramos al Data Steward (Guardian de los datos), quien es el responsable de ingresar los Datos Maestros a SAP, Analiza los Datos y visualiza los problemas, los cuales se comunican a MDG quien se encarga de dar “una respuesta consistente acerca de la procedencia del contenido informal y de la lineación de los datos con la política corporativa proporcionando así un enfoque holístico para tratar la información de manera que se convierta en una robusta fuente de ventaja ante la competencia.”¹⁰

“La Rueda DAMA (Figura 1), define las Áreas de Conocimiento de la Gestión de Datos. Coloca el gobierno de datos en el centro de las actividades de Gestión de Datos, ya que se requiere gobierno para lograr consistencia interna y equilibrio entre las funciones. Las otras áreas de conocimiento (Arquitectura de Datos, Modelado de Datos, etc.) se equilibran alrededor de la Rueda. Son todas partes necesarias de una función madura de Gestión de

⁹ Fuente: SAP CONCUR - ¿Qué es el gobierno de datos? - <https://www.concur.cl/news-center/Gobierno-de-datos>

¹⁰Fuente: SAP CONCUR - Importancia de gobierno de datos - <https://www.concur.cl/news-center/Gobierno-de-datos>

Datos, pero pueden implementarse en diferentes momentos, dependiendo de los requisitos de la organización.”¹¹

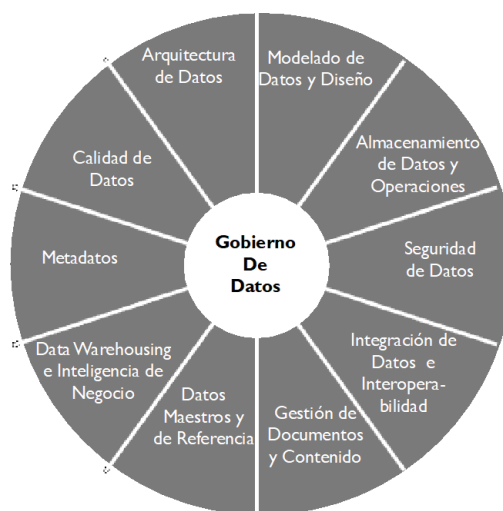


Figura 1 El Marco de Referencia de Gestión de Datos DAMA DMBOK2 (La Rueda DAMA):¹²

“La práctica de Gobierno de Datos es transversal en CCU y obedece a las buenas prácticas de SAP Estándar”¹³

2.6.1 Roles y Responsabilidades

La Política de Roles y Responsabilidades sobre los Datos Maestros tiene como resultado la creación de una Estructura de Dueños, Expertos y Custodios de Datos maestros “integrada” a nivel regional.¹⁴

1. Dueño de Dato Maestro:

Responsabilidad:

- Coordinar Regionalmente a los expertos por UEN (unidad de negocio) de datos maestros, para velar por la calidad de dato maestro post salida en vivo.
- Revisar cumplimiento de controles sobre Datos Maestros

¹¹ Fuente: GESTIÓN DE DATOS - La Estructura DAMA-DMBOK - DAMA international. (2017)

¹² Fuente: Figura 1: El Marco de Referencia de Gestión de Datos DAMA DMBOK2 - DAMA international. (2017)

¹³ Fuente: Gobierno de Datos Maestros CCU - Gobierno de Datos 2022

¹⁴ CCU, MDG-Gobierno de Datos, Gobierno de Datos, 2021

- Aprobar Solicitud de Bloqueo del Dato Maestro en SAP.

2. Experto de Dato Maestro:

Responsabilidad:

- Definir y validar el requerimiento de alta o baja modificación del Dato Maestro en SAP.

3. Custodio de Dato Maestro o MDM:

Responsabilidad:

- Recibir requerimiento, Ingresar y Mantener el Dato Maestro en SAP.

Capítulo 3. Descripción detallada de las actividades realizadas

Al realizar la práctica profesional en el área de Gobierno de Datos, las funciones que se realizaron abarcan la tarea de asegurar la centralización, uniformidad, consistencia e integridad de los datos maestros. Todo el trabajo realizado fue en equipo, mediante grupos de trabajo y reuniones con el grupo MDG, revisando y designando tareas entre los integrantes y generando reuniones con usuarios, capacitándolos y resolviendo dudas con el uso de la aplicación.

El trabajo realizado consistió en:

- Consolidar el importante rol que cumple Gobierno de Datos (GD).
- Entregar a los usuarios un marco de trabajo basado en herramientas, metodologías, protocolos de operación y conocimientos necesarios.
- Ayudar a los usuarios en el tratamiento correcto de los datos maestros en una implementación exitosa de SAP para Chile, Argentina y Uruguay.
- Implementación de un Sistema basado en workflows automatizados, para guiar las tareas de ingreso, extensión y modificación de datos maestros.
- Se generó una metodología de trabajo, sistemática, que facilita la elaboración de políticas, protocolos, modelos de datos y formularios de datos maestros.
- La Implementación de un Sistema de Monitoreo ha permitido el avance expedito y buenos tiempos de respuesta o SLA en el tratamiento de los requerimientos o instancias para la creación y extensión de estos datos maestros.
- Formar un equipo de trabajo conformado por expertos, con roles de trabajo definidos y que permiten realizar un trabajo especializado y de calidad.
-

- Creación de Datos Maestros de forma centralizada mediante flujos de aprobación de usuarios que aseguran la confianza y protección de los datos sensibles.
- Protección del Dato Maestro mediante Roles de DATA OWNER y DATA STEWAR (guardián de los datos).
- Los datos maestros están basados en un modelo de objetos integrados que considera a materiales y productos; Clientes y deudores; Proveedores y acreedores.
- Mantener debidamente integrado los expedientes de las instancias iniciadas, esto para tener un mayor control y facilitar la búsqueda de archivos por si así los solicitan.
- Revisión de las solicitudes de Materiales y BP, esto para saber en qué flujo del proceso existen problemas con los solicitantes.
- Integración y revisión de propuestas de inversión de los programas de desarrollo.

3.1 Metodología del trabajo realizado en la práctica

El Trabajo realizado por el alumno de ingeniería Civil informática se puede explicar a través de los siguientes puntos:

3.1.1 Estudio de la Empresa u Organización:

El primer desafío que abordar fue realizar un estudio general de la organización, conocer sus principios y desafíos, para esto fue fundamental y necesario el apoyo en base al material entregado por la supervisora quien además generaba las capacitaciones respectivas para todas las dudas presentadas.

3.1.2 Conocimientos Universitarios:

Para poder comprender y analizar el enfoque y las metodologías de trabajo, fue necesario recopilar la información entregada por la universidad en base a los distintos ramos que fueron cursados, los cuales hasta el momento me han posicionado de buena forma dentro de la organización, mencionando, además, la parte ética y valórica, la cual

genera buenas prácticas de comunicación con mis compañeros de trabajo y con las demás áreas dentro de la organización.

3.1.3 Responsabilidades designadas:

La responsabilidad y compromiso han sido uno de los pilares fundamentales, lo cual forman parte de una nueva metodología de trabajo constante, la cual han sido un desafío a la hora de entregar de manera puntual y con la mejor calidad, esperada los requisitos solicitados.

3.2 Contribución dentro de la organización

“La estrategia de Gobierno de Datos debe ser definida de manera integral y articulada en relación con la estrategia general del negocio, así como con las estrategias de gestión de datos y de TI. Se debe implementar de manera iterativa a medida que todas sus fases se desarrollan y aprueban”¹⁵.

Como contribución dentro de la organización los valores constituyen un fuerte pilar dentro de las labores realizadas, ya que la comunicación y la correcta entrega con los pares es de mucha relevancia. Esto permite converger en mejores resultados como la elaboración de tablas, generación de videos, determinar políticas y gestionar recursos, y son los que permiten una mejor comprensión a la hora de elevar un reporte que informa acciones específicas o problemas concluyentes en un marco de trabajo. Además, la responsabilidad y el respeto juegan un rol fundamental a la hora de demostrar autoridad y liderazgo permitiendo valorizar el trabajo realizado diariamente.

3.3 Diagramas

Una de las labores finales fue la responsabilidad del correcto funcionamiento del Data room de datos, generando un equipo de soporte constante del cual estuve a cargo.

¹⁵ DAMA International. (2017). *DAMA International's Guide to the Data Management Body of Knowledge*. Basking Ridge, NJ 07920 USA: Technics Publications.

El Equipo de soporte es una pieza fundamental sobre el manejo de los datos. En la Figura 2, se presenta un diagrama que explica los pasos a seguir que debe realizar el usuario final a la hora de presentar un problema con su solicitud. Para ello fue entregado un material de capacitación el cual debe revisar, si el problema persiste debe comunicarse con algún personaje capacitado de MDS quien puede generar un Ticket Solman y analizar su incidente y solucionarlo, del mismo modo si el problema continúa y el incidente es referente a los Datos dirigirse al Room de datos donde se tomará la correcta determinación para continuar con el proceso. Es en el Data Room de Datos donde se realiza el seguimiento de las instancias, llevando un registro de quienes asisten a ella a modo de ayuda con sus solicitudes y requerimientos junto a la elaboración de tablas que permiten tomar decisiones para mejorar las áreas o negocios que presentan problemas.

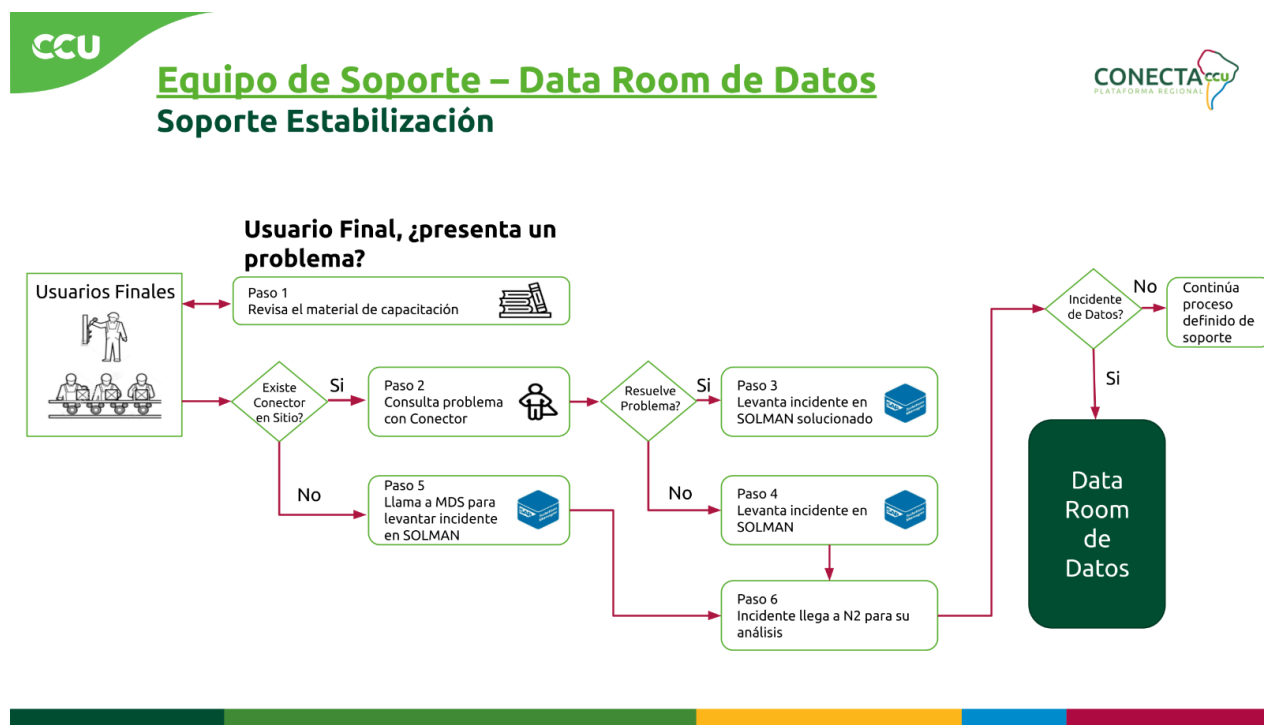


Figura 2: Equipo de Soporte – Data Room de Datos¹⁶.

¹⁶ CCU, PPT Maestro Materiales, MDG-Gobierno de Datos, Gobierno de Datos, 2021

Capítulo 4. Resultados

4.1 Resultados obtenidos

Uno de los objetivos obtenidos fue establecer los lineamientos y actividades referidas a la gestión de nuevos requerimientos en la creación de datos maestros para gestionar solicitudes de Maestro de Materiales.

La creación de datos maestros de materiales puede ser efectuada por medio de dos alternativas: la primera es siguiendo el procedimiento manual de las actividades establecidas en el proceso de negocio, y la segunda alternativa es utilizar la herramienta de formularios dinámicos SAP que automatiza el flujo del proceso mediante un “workflow” basado en roles y responsabilidades por actividad. Esta última utiliza como base fundamental la tecnología que proporciona SAP S/4HANA Cloud, la cual está orientada a la utilización de un software dedicado a la planificación de recursos empresariales, específicamente para fortalecer aspectos operacionales en la actividad de trabajo, por ejemplo, cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se hace seguimiento al cumplimiento de las tareas. Estas actividades son clave en lo que respecta a la calidad de datos y a la madurez en la gobernanza de éstos.

El procedimiento es obligatorio en la creación de nuevos datos maestros bajo el estándar SAP, teniendo como objetivo central fortalecer la gobernanza y calidad de datos.

4.2 Aprendizajes Logrados

Durante el desarrollo de la práctica vi y aprendí acerca de varios temas relacionados al objetivo de un ingeniero el cual tiene como objetivo diseñar, desarrollar y gestionar soluciones integrales como la elaboración de planes de trabajo y adaptar a un equipo al uso correcto de las nuevas tecnologías. Aprendí además, que la evaluación continua es una de las partes más importantes en los procesos de enseñanza y aprendizaje, ya que “gracias a este proceso podemos reconocer nuestros errores y aciertos, reconociendo nuestras estrategias para seguir mejorando, también estos resultados obtenidos se pueden

utilizar para diseñar propuestas que nos ayuden a cumplir con los propósitos que se nos presentan a futuro.”¹⁷

4.3 Desafíos Enfrentados

Dentro de los desafíos enfrentados, la primera tarea a concebir fue la realización de planillas con roles por sociedad FI (Entidad Legalmente constituida) de los distintos negocios de CCU. Para ello fue muy necesaria la capacitación respectiva y el correcto desempeño en la herramienta Excel. Luego de esto, debimos crear las planillas correspondientes a los distintos materiales (FERT, ROH, VERP, etc.) para su pronta creación en el módulo de formularios dinámicos en SAP, para así generar videos explicativos sobre la correcta utilización de estos y conseguir una exitosa salida en vivo para Argentina y Paraguay.

También, uno de los desafíos, fue conseguir una implementación exitosa de Gobierno de datos para Paraguay, mientras mantenemos y mejoramos el trabajo que ya fue desarrollado para Chile, Argentina y Uruguay, junto con cumplir con el Plan de mejoras implementado para Chile, todas las mejoras que se aplicaron para Argentina y Uruguay que nos dieron buenos resultados. Otro de los desafíos enfrentados dentro del marco de trabajo fue conseguir la promulgación efectiva de las nuevas políticas y los protocolos de gobierno de datos donde se generaron circulares que promovían su cumplimiento y monitoreo. También la implementación de un sistema robusto para la gestión automatizada de datos maestros que le entregue a los usuarios la autonomía y velocidad que requiere su negocio. Para todo esto fue muy necesaria la correcta formación de los especialistas que hacen posible el trabajo de Gobierno de Datos, donde nuestra líder cumple un rol fundamental ya que nos entregó técnicas y conocimientos que promuevan el trabajo de calidad, la gestión eficiente del tiempo, y la buena convivencia.

¹⁷ https://cdd.udd.cl/files/2018/11/Guia_para_Redactar_Resultados_de_Aprendizaje.pdf

4.4 Balance de lo Planificado versus lo realizado en la práctica

En este capítulo se presenta un balance general en base a la planificación inicial con los resultados obtenidos en esta práctica. Estos resultados mostraron ser consistentes con lo propuesto inicialmente, mostrando una mejora y evolución en base a los mismos, es decir, mediante la experimentación fue mejorando la capacidad de comprensión en temas que en un principio eran difíciles de comprender. Por lo tanto, el avance fue significativo en base a las responsabilidades abordadas.

Actividad Planificada	Actividad Realizada	Porcentaje de Cumplimiento (%)
Desarrollar, construir e implementar diversas herramientas como flujos de trabajo para gestionar los datos maestros en la plataforma SAP.	Se realizó de manera completa y efectiva este ítem, desarrollando, construyendo e implementando flujos de trabajo para materiales de los diversos negocios y Países involucrados en CCU.	100
Utilizar la plataforma de desarrollo SAP SCP (SAP Cloud Platform), y definir el flujo de trabajo para los datos maestros, Business Partner, distintos materiales y datos financieros contables.	Se utilizó de manera efectiva la plataforma de desarrollo y administración de la plataforma SAP, definiendo flujos de trabajo para los datos maestros, BP y datos financieros contables, además utilice la herramienta SOLMAN para la generación de Ticket para solucionar diversos incidentes.	100

Elaborar plantillas con pasos para incorporar en workflows (flujos de trabajo), Configurar, probar y validar los workflows dependiendo de las distintas necesidades de los usuarios	Elaboré plantillas en la plataforma de prueba y de desarrollo, generando Workflows para las distintas necesidades de los usuarios.	100
Analizar los diferentes procesos de negocios involucrados en CCU.	Tuve la tarea de analizar los distintos procesos de negocios involucrados en CCU.	100
Configuración y mantenimiento en herramienta SAP SCP (SAP Cloud Platform).	Realicé configuración y mantenimiento continuo de la herramienta dependiendo de las necesidades de los usuarios	100
Generar modelos para datos maestros en SAP.	Generamos modelos diseñados para cumplir con los requisitos de planificación y consolidación dentro de la organización.	100
	Generar videos explicativos sobre la correcta utilización de las planillas y workflows en SAP para conseguir una exitosa salida en vivo para Argentina y Paraguay.	100
	El correcto funcionamiento del Room de datos, generando un equipo de soporte constante, llevando un seguimiento de instancias por País y usuarios.	100

Capítulo 5. Reflexión

5.1 Solución de problemas

Esta práctica profesional tuvo por objetivo desarrollar y demostrar las herramientas entregadas durante mis años de estudio, donde se evaluaron mis habilidades para resolver problemas en distintos niveles de la organización. Dentro de la organización debí enfrentar constantemente problemas, ya que una de las labores más relevantes fue estar a cargo del room de datos, donde muchos usuarios llegaban con dudas o no sabían cómo proceder, por lo cual, si no contaba con el conocimiento, el primer paso era pedir asesoría a mis compañeros con más antigüedad o directamente a mi supervisora. Luego de esto, fue más fácil dar solución a los diversos temas enfrentados ya que tenía el conocimiento de cómo proceder a sus inquietudes.

5.2 Aporte Personal

Gracias a las habilidades entregadas por la universidad soy un profesional capaz de proponer soluciones que promuevan el mejoramiento continuo en el entorno organizacional, ya sea liderando o integrando equipos multidisciplinarios, a través del análisis, diseño e implementación de herramientas tecnológicas y de gestión de la información. Además, como profesional íntegro y comprometido he logrado manifestar claras competencias para enfrentar situaciones reales y tomar decisiones de forma rigurosa, informada, autónoma y coherente con los principios éticos y valóricos, mostrando una alta capacidad de adaptación frente a los cambios tecnológicos y del entorno empresarial, social y cultural que se manifiestan en CCU.

5.3 Motivación

La motivación personal para enfrentar este o cualquier desafío se encuentra en el reconocimiento de mi familia de encontrarme en este punto de la carrera y de mi vida, ya que es gracias a las enseñanzas de mis padres que he sido capaz de desarrollar la resiliencia y levantarme día tras día para ser una mejor persona y un excelente profesional. También cabe destacar que la carrera que elegí para mi vida es de mi total agrado y admiración, ya que permite el desarrollo continuo en cualquier área que me llama la atención desde lo más básico como el hardware, desarrollar algún software o ser

próximamente el líder de alguna área u organización. Es por esto, que para mí, es de completa relevancia rendir la mejor práctica profesional posible.

5.4 Responsabilidad

El período educativo es en gran medida la cualidad de dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso a la hora de tomar decisiones o realizar alguna acción; es por esta razón que llegar hasta este punto en mi formación, es gracias a la responsabilidad utilizada en este proceso. Cabe mencionar que durante la practica ha sido de gran valor ya que he cumplido con mis deberes de manera oportuna y eficiente, llegando de manera puntual y llevando a cabo las tarea y objetivos asignados de la mejor manera posible.

5.5 Adaptabilidad

Esta capacidad consiste en responder a los cambios y adaptarse con facilidad a las nuevas realidades, en este caso relacionado a las nuevas tecnologías y a trabajar con personas de distintas realidades y profesiones. Para esto fue necesario mantener una buena actitud positiva, tener la capacidad de escuchar atentamente a todo el equipo, gerentes, jefes y compañeros de trabajo, siendo capaz de solucionar cualquier incidente que pueda surgir durante el desempeño de mis funciones.

5.6 Actitud de tolerancia y respeto

Generar una actitud de tolerancia y respeto es fundamental para todo individuo y de los valores más importantes para la convivencia social y humana. Reconocer al otro en su posición individual es respetar, como respetamos a nuestros padres y hermanos, también debemos respetar a nuestros pares y a todos con quienes nos relacionamos. Para mí es muy importante el respeto, ya que se el valor que cada uno posee y lo importante que es la vida para cada ser, reconozco el valor de la vida ya que he estado en situaciones muy difíciles de superar como estar al borde de la muerte, también mi padre y madre han vivido momentos en los que creíamos que no tendrían solución, pero aun así y gracias a la fe, aún estamos juntos teniendo una muy bonita relación, disfrutando y respetándonos día a día, es por eso, además, que “Ser tolerante significa reconocer que todos somos diferentes, pero aun cuando no compartamos las mismas ideas u opiniones siempre hay espacio para cada punto de vista. Estas actitudes tan importantes están muy relacionadas entre sí, ya que respetar al otro y ser tolerantes con sus diferencias nos hace seres humanos más

serenos y con mentes más abiertas que nos permiten solucionar positivamente cualquier situación”¹⁸.

5.7 Trabajo en equipo

“El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo en conjunto con personas que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo”¹⁹.

Hoy en día el trabajo en equipo es fundamental para el buen desarrollo de un proyecto, y gracias a las nuevas tecnologías he podido, en gran medida, desarrollar trabajo grupal de calidad, pero, aun así, es un gran desafío, ya que no se conoce la realidad de los otros colegas, si poseen la misma disposición a la hora de expresar y comunicar sus ideas y que no se vean frustrados en el proceso. En mi caso particular, el trabajo grupal comienza en la universidad donde nos vimos obligados a trabajar en conjunto a otras realidades, siempre fortaleciendo el desarrollo y la buena comunicación, ideando estrategias que unan al grupo y exista una mejor sinergia colaborativa. En la empresa no fue muy diferente, ya que la mayoría del tiempo trabajamos de manera remota, pero se estableció la política de encender las cámaras para poder vernos y sentirnos más presentes, lo cual, sirvió bastante y generó en el grupo un sentimiento de hermandad el cual permitía un excelente trabajo en equipo. Además, junto a las reuniones diarias, debía particularmente estar todo el día conectado al room de datos, en el cual junto con mis compañeros realizamos una excelente labor, respetándonos y prestando ayuda cuando el otro lo necesitara.

5.8 Comunicación Oral y escrita.

“La comunicación oral y escrita tiene como objetivo fundamental promover la comprensión y estimular su valor como vehículo divulgativo de conocimiento y saber,”²⁰ la cuál es una de las herramientas fundamentales de cada individuo, sobre todo de un buen profesional. Por esta razón, es indispensable fortalecer esta habilidad, ya que traerá solo beneficios a la hora de comunicar una situación o dificultades que se presentan en la vida

¹⁸ <https://www.significados.com/respeto-y-tolerancia/>

¹⁹ <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>

²⁰ Guías Didácticas de Comunicación Oral - Educación Media - <https://media.mineduc.cl>

laboral, también aporta gran valor poder exponer de forma clara y concisa a todo quien lo necesite. En la práctica ha sido de mucha utilidad ya que debemos capacitar a múltiples usuarios, también generar manuales de lectura para la utilización de la plataforma.

5.9 Habilidad de concebir, diseñar, implementar y operar sistemas en un contexto real.

Esta habilidad es una de las más importantes como ingeniero civil Informático, ya que uno de los objetivos fundamentales de todo profesional es tener la habilidad de abstraerse y observar desde un plano superior, logrando dar con problemas y futuras soluciones a gestionar, además poder diseñar una alternativa acorde y ser implementada en base a sus necesidades fue todo un desafío. También operar un sistema complejo y robusto es parte de la formación entregada por la universidad ya que permite dar sustentabilidad a nuestras ideas y proyectos. En este caso particular, uno de los desafíos fue concebir, diseñar e implementar mejoras a los workflows de trabajo de la creación de distintos materiales y creación de nuevos clientes, además una de las funciones principales a diario fue el manejo de la plataforma SAP, la cual es una de las más importantes a nivel mundial.

Capítulo 6. Conclusiones

6.1 Enumerar Conclusiones

En este capítulo se presentan las conclusiones respecto al trabajo realizado durante un periodo de seis meses en el área de Gobierno de Datos de la Compañía Cervecería CCU, donde se logró desarrollar, construir e implementar diversas herramientas como flujos de trabajo para gestionar los datos maestros en la plataforma SAP. También aprendí a utilizar la plataforma de desarrollo SAP S/4 HANA, definiendo distintos flujos de trabajo para los datos maestros, para los Business Partner, para los distintos materiales junto a los datos financieros contables. Participé junto a grupo de trabajo en la elaboración de plantillas con pasos para incorporar en los flujos de trabajo o Workflows, configurando, probando y validando estos dependiendo de las distintas necesidades de los usuarios o los negocios pertenecientes a CCU, junto a esto, pude comprender y analizar los diferentes procesos de negocios involucrados, logré llevar a cabo la configuración y mantenimiento en la herramienta SAP SCP (SAP Cloud Platform). También tuve la oportunidad de trabajar con la herramienta SOLMAN, la cual generaba ticket para su rápida solución desde MDM a quienes debíamos prestar asesoría cuando correspondiera. A su vez se generaron modelos, “los que son una representación abstracta de la necesidad de los dueños de los datos maestros quienes nos definen toda la información de mantenimiento y de especificaciones relacionada con un nuevo producto o uno existente.”²¹ También tuve la oportunidad de generar videos explicativos sobre la correcta utilización de las planillas y de los Workflows en SAP para así lograr una exitosa capacitación a los usuarios y una exitosa salida en vivo para Argentina y Paraguay. Como última tarea relevante para mi crecimiento dentro de la organización fue la labor de estar a cargo del correcto funcionamiento del Room de datos, donde generamos un equipo de soporte constante del cual estuve a cargo realizando un seguimiento diario de todas las instancias, tanto para Chile como Argentina y Uruguay.

²¹ SAP - <https://help.sap.com/docs/>

6.2 Objetivos planteados en la practica

El trabajo es un gran aporte, tanto en lo profesional como en lo personal. En definitiva, la práctica tiene gran impacto en el estudiante, ya que te enseña que las cosas no son como en la universidad, prácticamente es un mundo distinto al que uno debe adaptarse mientras trabaja y aprende.

El tiempo en CCU ha sido de constante aprendizaje, ya que permite ver las cosas desde otra perspectiva, la del profesionalismo, excelencia y mejora continua. Gradualmente gracias al trabajo he logrado una buena adaptación, junto con aprender y optimizar los recursos disponibles. También he podido encontrar soluciones que facilitan el trabajo de los demás.

Gracias a esta oportunidad se han fortalecido múltiples aspectos personales y profesionales, únicamente preparándome para el futuro, tales como la disciplina, responsabilidad, trabajo en equipo, liderazgo, actitud investigativa y el deseo constante de superación, en busca de una mejora continua en la profesión de ingeniero con el propósito hacer y entregar un trabajo de calidad, siempre dispuesto a aprender mediante la retroalimentación.

6.3 Trabajo futuro que se puede seguir desarrollando a partir de lo realizado.

Uno de los temas a proponer como mejoras es la elaboración de un sistema más eficiente a la hora de tener una mesa de ayuda o de servicio, siendo ésta un pilar fundamental a la hora de evaluar al gobierno de datos, ya que es una línea que se mantiene en contacto directo con el cliente quien utiliza la plataforma. Si bien las políticas, circulares, documentos de capacitación y capacitaciones son muy importantes para establecer lineamientos claros, el contacto directo con el usuario final es completamente relevante a la hora de entregar un buen servicio, ya que él es quien evalúa de forma directa todo el proceso, y si éste no encuentra solución o poca respuesta por parte del organismo, se encontrará desconforme con el servicio entregado y su evaluación hacia la misma será mediocre o con muy baja calificación.

Otro punto para mejorar es la comunicación entre los administradores y los consultores de SAP, ya que con una buena claridad a la hora de exponer problemas o

mejoras para la misma se minimizarán los errores y el proceso sea más expedito y eficiente al momento de dar solución a los temas abordados.

Además, y como desafío personal, el trabajo a futuro es seguir aprendiendo y capacitándome sobre esta herramienta SAP, la cual es sin lugar a duda una de las mejores ERP en el mundo y que muchas organizaciones disponen de ella, por lo tanto, seguir capacitándome en una plataforma de este nivel es un reto de muy desafiante.

Como conclusión la experiencia ha sido nueva, desafiante e innovadora, desde el inicio fue una prueba en la que debía aprender una nueva metodología de trabajo, junto a desenvolverme en una plataforma desconocida, en la cual agradezco haber tenido la oportunidad de trabajar, conocer y aprender en un área completamente nueva y muy importante para mí desarrollo personal y profesional.

Examen



UCSC

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE DOCENCIA
FACULTAD DE INGENIERÍA

Capítulo 7. Referencias.

Bibliografía

CCU, M.-G. d. (2021). *Gobierno de Datos*.

SAP CONCUR - <https://www.concur.cl/news-center/Gobierno-de-datos>

Dama International. (2017). Dama International Guía del conocimiento para la gestión de datos. En D. International, *Dama International Guía del conocimiento para la gestión de datos* (pág. 69). USA: Technics Publications.

DAMA international. (2017). *DAMA International's Guide to the Data Management Body of Knowledge*. Basking Ridge, NJ 07920 USA: Technics Publications.

Institute., T. D. *The Data Governance Institute. (website)*. Obtenido de <http://bit.ly/1ef0tnb>.

Kaufmann, M. (2012). The Morgan Kaufmann Series on Business Intelligence. En J. Ladley, *Data Governance: How to Design, Deploy and Sustain an Effective Data Governance Program*.

Ladley, J. D. Ladley, John. *Data Governance: How to Design, Deploy and Sustain an Effective Data Governance Program*. Morgan Kaufmann, 2012. Print. The Morgan Kaufmann Series on Business Intelligence

CCU - <http://www.ccu.cl/nuestra-historia>

CCU - <http://www.ccu.cl/somos>

Conócenos – CCU <https://www.ccu.cl/conocenos>

COMPAÑIA CERVECERIAS UNIDAS SA – CMF <https://www.cmfchile.cl/mercados/entidad>

LA MISIÓN Y LOS VALORES DE CCU - [http://guerrasynavas.com/pdf/CLB-007-CL MISI.pdf](http://guerrasynavas.com/pdf/CLB-007-CL%20MISI.pdf)

CCU, MDG-Gobierno de Datos, Gobierno de Datos, 2021

UDD,Guía para redactar resultados de aprendizaje -
https://cdd.udd.cl/files/2018/11/Guia_para_Redactar_Resultados_de_Aprendizaje.pdf
Significados - <https://www.significados.com/respeto-y-tolerancia/>
Economipedia - <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>

Guías Didácticas de Comunicación Oral - Educación Media - <https://media.mineduc.cl>

SAP - <https://help.sap.com/docs/>